

## FIDEICOMISO DE TURISMO DE LOS CABOS

BANCO SANTANDER MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, EN SU CARÁCTER DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO IRREVOCABLE DE INVERSIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUENTE DE PAGO PARA EL MUNICIPIO DE LOS CABOS.

### ANEXO II. ANEXO TÉCNICO

#### SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES, PARA EL FIDEICOMISO DE TURISMO DE LOS CABOS.

**A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.** El servicio objeto de la presente contratación, especificaciones y términos de referencia que requiere **Banco Santander México, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, en su carácter de fiduciaria del Fideicomiso Irrevocable de Inversión, Administración y fuente de pago para el Municipio de Los Cabos**, en adelante **FITURCA**, es el siguiente:

**Objetivo General:** El **Servicio Integral de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos nacionales e internacionales, para el Fideicomiso de Turismo de Los Cabos**, consistirá en la gestión de reservas, emisión, modificación, anulación (en su caso) y entrega de boletos de transporte aéreo, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos que por razón de sus funciones realiza el personal de **FITURCA** y, en general, los servicios que **FITURCA** pueda precisar y necesitar para cualquier proyecto o acción de promoción y difusión que gestione o en los que el destino participe.

**B. JUSTIFICACIÓN.** Para contribuir con el desempeño de las actividades a cargo del personal de **FITURCA**, se requiere de un servicio de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos con cobertura en el territorio nacional e internacional.

Lo antes expuesto, es indispensable para que el destino Los Cabos, Baja California Sur esté presente a nivel nacional e internacional y sea considerado como un referente de excelencia, incrementando el conocimiento y difusión de la marca **LOS CABOS**, en los principales mercados de influencia en el destino, a efecto de contribuir al cumplimiento de los siguientes propósitos:

1. Incrementar la cantidad de visitantes nacionales e internacionales y derrama económica hacia el destino.
2. Elevar el conocimiento de las actividades multi-consumidores (*multitarget*) y multidestino que componen la oferta turística de **LOS CABOS**.
3. Incrementar el posicionamiento, la recordación (*top of mind*) y el reconocimiento de la marca "*Awareness*" de **LOS CABOS** como un destino exclusivo de clase mundial, que cuenta con una amplia gama de alternativas de productos y servicios turísticos vinculados a la amplia biodiversidad producto de compartir, como son: el Océano Pacífico, el Mar de Cortés y el desierto de Baja California, playa, clima, desierto, actividades, gastronomía y

productos de lujo, que proporcionan a los visitantes nacionales e internacionales diversas opciones de oferta, distinguiéndose de los demás destinos turísticos de México como el más exclusivo, llevándolo a ser un destino aspiracional ante el consumidor final y la industria turística.

**C. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.** Para la realización del **Servicio Integral de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos nacionales e internacionales, para el Fideicomiso de Turismo de Los Cabos**, el Licitante Ganador deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Garantizar la prestación del servicio con todas las líneas aéreas nacionales e internacionales, así como, los boletos que sean expedidos y ofertados en las páginas *web*.
- b) Proporcionar el servicio en el momento que se requiera, con tiempo de respuesta de 45 minutos como máximo a partir de la formalización de la solicitud por medio de correo electrónico y/o atención telefónica.
- c) Al momento de la reservación, procurará la asignación de asientos de acuerdo con la reglamentación interna de **FITURCA** y de la aerolínea.
- d) Ofrecer en todo momento las tarifas más competitivas disponibles en el mercado y con las mejores condiciones para **FITURCA**, dando prioridad a pasajes aéreos reembolsables, susceptibles a cambios y con vigencia mínima de 6 meses, así como, descuentos y promociones a nivel nacional e internacional proporcionando opciones adicionales en rutas, itinerarios y tarifas, al tiempo que deberá informar oportunamente sobre las promociones y sus restricciones.
- e) Proporcionar los itinerarios actualizados de las diferentes líneas aéreas, presentando tres opciones por lo menos.
- f) Asegurar que, si **FITURCA** llega a conseguir una tarifa aérea más baja, que la ofrecida por el Licitante Ganador, éste le respetará y otorgará el precio que se consiguió, siempre y cuando sea en las mismas condiciones de fecha, vuelos y fecha de solicitud de reservación.
- g) Confirmar la compra del boleto, anexando el mismo con la siguiente información: nombre del viajero, destino, tipo de vuelo, número de vuelo, tarifa, cantidad y peso de equipaje permitido, horario, desglose de impuestos (IVA, TUA, etc.), e Importe Total, así como, las restricciones y condiciones del pasaje aéreo establecidas por la línea aérea.
- h) Designar al menos un representante para brindar el servicio de manera extraordinaria, las 24 horas del día los 365 días del año, con capacidad de decisión operativa y administrativa, debiendo proporcionar nombre, número telefónico, celular, así como, correo electrónico laboral y personal.
- i) Inscribirá a los pasajeros frecuentes, en los programas de incentivos, tanto en las líneas aéreas nacionales como internacionales, con la finalidad de que **FITURCA** obtenga beneficios adicionales de estos convenios, de conformidad a las políticas de las líneas aéreas.

**C.1 PLAZOS Y CONDICIONES DE ENTREGA.** El Licitante Ganador para la correcta ejecución de la presente contratación tendrá que cumplir con los siguientes plazos y condiciones de entrega:

Se compromete a cumplir con un horario de atención de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a viernes por el período de la vigencia del contrato.

Los métodos de reservación y/o emisión de pasajes aéreos que el Licitante Ganador deberá ofrecer a **FITURCA** serán, cuando menos, vía telefónica y correo electrónico.

El Licitante Ganador informará por medios electrónicos, con 24 horas de anticipación, el vencimiento de las reservaciones y deberá confirmar en un máximo de 60 minutos las reservaciones, tarifas aplicadas, así como, sus restricciones y condiciones, la entrega de pasajes de avión (*ticket* electrónico) o claves de reservación vía correo electrónico. También deberá proporcionar información al momento de realizar la compra del pasaje aéreo sobre: costo, restricciones y condiciones establecidas por la línea aérea.

Al momento de la reservación y emisión, el Licitante Ganador procurará la asignación de asientos de acuerdo a la reglamentación interna de **FITURCA** y de cada aerolínea, ofrecerá en todo momento las tarifas más competitivas disponibles en el mercado y las mejores condiciones para **FITURCA**, dando prioridad a pasajes aéreos reembolsables, salvo que se indique lo contrario en la solicitud, susceptibles a cambios y con vigencia de 6 meses, del mismo modo, descuentos y promociones a nivel nacional e internacional proporcionando opciones adicionales en rutas, itinerarios y tarifas.

El Licitante Ganador deberá efectuar los cambios y cancelación, sin ningún costo adicional a los contemplados en el párrafo anterior, en cuanto al boletaje que requiera **FITURCA** apegándose a las condiciones y tarifas establecidas por las líneas aéreas para el caso de cada pasaje aéreo.

**C.2 ELABORACIÓN DE REPORTES DE SERVICIOS.** El Licitante Ganador deberá elaborar y entregar un informe mensual dentro de los 5 días naturales del mes posterior y entregar la información de las ventas realizadas a **FITURCA**, dicha información y documentación deberá ser entregada vía electrónica, siendo responsabilidad del Administrador del Contrato la verificación de su cumplimiento y de la información; dicho informe deberá contener cuando menos:

- a) Nombre del viajero.
- b) Fecha de viaje.
- c) Destino.
- d) Línea aérea.
- e) Costo de tarifa.
- f) Número de boletos del mes: nacionales e internacionales.
- g) Reembolsos, cancelaciones, entre otros.
- h) Observaciones, en su caso.

Asimismo, los citados reportes también deberán presentarse en acumulados a petición del Administrador del Contrato o del Director General de **FITURCA**.

**D. PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS.** El Licitante Ganador deberá contar con los recursos humanos necesarios para cumplir con lo solicitado en este Anexo Técnico. Será responsabilidad del Licitante Ganador garantizar la experiencia y capacidad de cada uno de los integrantes del equipo en los términos establecidos en los criterios de evaluación. Como mínimo deberán asignar para la atención del proyecto el siguiente personal:

PUESTO	CANTIDAD
Titulares	2
Sustituto	1

El Licitante Ganador proporcionará como mínimo 2 líneas telefónicas, para que el personal autorizado de **FITURCA** pueda realizar reservaciones, consultas y solicitudes de expedición de pasajes.

Designará a uno de los dos ejecutivos de cuenta, para continuar ofreciendo el servicio de dotar de boletos que le sean requeridos con carácter de urgente las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, así como, efectuar cambios y/o cancelaciones de última hora a solicitud de los usuarios a nivel nacional e internacional.

Notificar por escrito, por lo menos 5 días hábiles de anticipación, cualquier cambio de ejecutivo de cuenta y/o de período vacacional.

Proporcionará un directorio de escalación de representantes o ejecutivos a los cuales **FITURCA** podrá acudir en caso de no recibir adecuada y oportunamente el servicio requerido, a efecto de solucionar inmediatamente las necesidades las 24 horas del día durante la vigencia del contrato.

**FITURCA** podrá solicitar al Licitante Ganador la sustitución o relevo de los ejecutivos que den servicio a la cuenta cuando identifique omisiones, incumplimientos o deficiencias en la capacidad del personal para prestar los servicios adecuadamente, debiendo avisar por correo electrónico y solicitar al Licitante Ganador, el relevo que corresponda, que deberá realizarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles con el objeto de no afectar la continuidad en la prestación del servicio, en caso de no hacerlo, se hará acreedor a una **penalización equivalente al 1%** del monto máximo del contrato que será aplicada como deductiva contra el monto de los servicios facturados del periodo inmediato posterior.

En caso de que el Licitante Ganador requiera realizar el relevo de algún ejecutivo por cuenta propia, deberá informar al Administrador del Contrato designado por **FITURCA** con 5 días hábiles de anticipación, señalando las causas así como el nombre y datos de contacto (teléfono, correo electrónico), del nuevo ejecutivo, en caso de no hacerlo, se hará acreedor a una **penalización equivalente al 1%** del monto máximo del contrato que será aplicada como deductiva contra el monto de los servicios facturados del periodo inmediato posterior.

No se permitirá la subcontratación de terceros para prestar los servicios objeto de la contratación que sean adjudicados al Licitante Ganador.

Los gastos y costos administrativos vinculados con el manejo de la cuenta, tales como equipo de oficina, material, telefonía, horas extras, asistencia a juntas en la ciudad sede del Licitante Ganador, visitas al cliente etc., deberán estar considerados en el precio del servicio, haciendo mención que **FITURCA** no estará obligado a pagar el costo de ningún servicio que no esté debidamente integrado en el Anexo Técnico.

**E. PERÍODO.** La prestación de los servicios será a partir del **20 de junio de 2023 al 14 de junio de 2025**, equivalente a **725 días naturales**.

**F. LUGAR DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS ELEMENTOS COMPROBATORIOS DE LOS SERVICIOS.** La documentación comprobatoria de la prestación del servicio se entregará vía electrónica a las cuentas de correo que señale el Administrador del Contrato, por cierre mensual, es decir, a más tardar cinco días hábiles de cada mes.

**G. MONTO ESTIMADO DE INVERSIÓN.** El tipo de contrato que se formalice al Licitante que resulte adjudicado será abierto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Baja California Sur, el presupuesto máximo es de **\$10'000,000.00 (DIEZ MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, conforme a la estimación de presupuesto aprobada por el Comité Técnico de **FIGURCA**.

Para tal efecto el proveedor deberá presentar su propuesta considerando un monto mínimo desglosado estimado para llevar a cabo las acciones y conceptos de servicios objeto del contrato, el cual no podrá representar un monto inferior al 40% del monto máximo que presente en la misma, sin que dicho monto exceda el presupuesto máximo referido en el párrafo anterior.

La propuesta económica deberá presentarse de forma desglosada y de conformidad con el formato establecido en el **ANEXO III. PROPUESTA ECONÓMICA**, de las Bases.

Los montos máximos y mínimos por ejercer en el contrato estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal que se obtenga de la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur en el período de la prestación de los servicios y que sea aprobada por el Comité Técnico de **FIGURCA**.

**H. POLÍTICAS PRESUPUESTALES. FIGURCA**, hace del conocimiento a todos los participantes, que se reserva el derecho en todo momento a suspender en forma definitiva o temporal, parcial o totalmente, la continuación y pago de los servicios objeto de la contratación, toda vez que la disponibilidad presupuestal para su ejecución está sujeta a la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur; lo anterior a efecto de que el Licitante Ganador tome en cuenta las probables restricciones presupuestarias y reservas que pudieran derivarse durante la vigencia de la prestación de los servicios; el pago total en todo caso nunca podrá ser menor al presupuesto mínimo que se señala en la convocatoria.

Los errores cometidos por el Licitante Ganador en los servicios prestados deberán ser subsanados o indemnizados por él mismo, pudiendo estar sujeto a la aplicación de las penalizaciones establecidas para tal efecto en el presente Anexo Técnico.

En ningún momento **FIGURCA** estará obligado al pago de servicios que no se hubiesen solicitado por el personal de **FIGURCA** y aprobados por el Administrador del Contrato, de conformidad con lo previsto en el presente Anexo Técnico.

**I. RESPONSABILIDAD. FIGURCA**, ni su personal serán responsables de ningún costo en que incurra el Licitante Ganador como consecuencia del trabajo desarrollado o en la preparación, ni

por viáticos y otros gastos que se generen por la firma del contrato.

Rúbricas:

De **FITURCA**

**Cabo San Lucas, Baja California Sur, México, a los 29 días del mes de mayo de 2023.**



**ARQ. RODRIGO ESPONDA CASCAJARES**

Director General del  
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos  
F/2110602-0



**LIC. MAURICIO DE JESÚS PÉREZ SALICRUP**

Secretario del Comité Técnico del  
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos  
F/2110602-0